

Profilo professionale – Commesso di farmacia

Il commesso d'ordine di farmacia rappresenta la figura professionale che, dotata di competenze necessarie per la gestione della clientela, la vendita e l'organizzazione dei prodotti, svolge una funzione di ausilio all'interno delle farmacie.

Nello svolgimento delle sue mansioni, assiste il farmacista attraverso la realizzazione di una serie di attività, ovvero:

- ✓ gestione della clientela (front-office);
- ✓ vendita di prodotti non farmaceutici (a titolo esemplificativo: cosmetici, prodotti sanitari,...) solitamente in una postazione dedicata, ove presente;
- ✓ registrazione della merce, attraverso l'utilizzo di un software per la gestione fisica della merce presente in magazzino;
- ✓ smistamento delle varie tipologie di merci (medicinali, medicinali da banco, prodotti omeopatici, medicinali veterinari,...) all'interno delle scansie della farmacia;
- ✓ prenotazione delle visite specialistiche attraverso il servizio "cup".

Elenco aree di attività

- Accoglienza e commiato cliente in farmacia
 - ✓ Accogliere, ascoltare la richiesta e accompagnare il cliente nella postazione adatta al tipo di servizio (misurazione pressione, altre analisi) o nei reparti di esposizione prodotti, in caso di "libera vendita"
 - ✓ Assumere eventuali reclami del cliente e trovare la soluzione al problema esposto.
 - ✓ Accomiatarsi dal cliente, dopo aver emesso i documenti di vendita ed incassato le somme dovute
- Gestione delle vendite (*escluso quanto previsto dal T.U.LL.SS. 12651/1934*) e di servizi su richiesta
 - ✓ Garantire la privacy del cliente
 - ✓ Assistere il cliente nel caso di erogazione di servizi (misurazione pressione, analisi di prima istanza, ecc..) e di pronto soccorso
 - ✓ Fornire informazioni e stimoli al cliente per una scelta consapevole
 - ✓ Interpretare il bisogno del cliente, adottando uno stile di ascolto attivo e modalità di comunicazione, verbali e non verbali, in relazione alla tipologia del cliente stesso
 - ✓ Informare il cliente sul funzionamento e le caratteristiche di apparecchi elettromedicali (misuratore di pressione, aerosol, apparecchio per test diagnostici, ecc.) e attrezzature (bombola di ossigeno, carrozzine, stampelle, ecc.)
- Gestione strumenti di comunicazione al pubblico
 - ✓ Distribuire materiale informativo
 - ✓ Esporre cartelli pubblicitari e informativi all'interno e in vetrina

- ✓ Creare materiali informativi per la distribuzione al pubblico
- ✓ Scegliere i prodotti da esporre
- ✓ Eseguire allestimento vetrine ed esposizione secondo criteri concordati
 - Gestione approvvigionamenti e magazzino
- ✓ Attuare l'ordine per reintegrare il venduto
- ✓ Controllare la congruenza di quanto proposto in automatico con le reali esigenze della farmacia, individuando gli indici di rotazione dei prodotti
- ✓ Evidenziare le carenze di magazzino
- ✓ Formulare proposte di riordino al direttore, sostenendole con dati e riferimenti
- ✓ Controllare la congruenza dei colli e della merce ordinata - ricevuta – presente nei documenti di trasporto
- ✓ Caricare e stoccare la merce a magazzino
- ✓ Verificare, ad ogni carico merce, la congruenza delle giacenze reali in magazzino con quelle visibili al computer
- ✓ Fare procedura di reso dei prodotti a ditte e grossisti
- ✓ Fare trasferimento merce per altre sedi
- ✓ Controllare le condizioni di conservazione dei farmaci, degli alimenti e del parafarmaco
- ✓ Eseguire azioni di sanificazione, taratura e verifica della funzionalità dell'attrezzatura da noleggio
- ✓ Smaltire i prodotti non conformi
- ✓ Eseguire periodicamente le operazioni di controllo scadenza dei prodotti
 - Gestione attività amministrative
- ✓ Registrare sul computer le fatture di acquisto
- ✓ Trasmettere all'ufficio amministrativo le fatture registrate
 - Gestione attività di laboratorio
- ✓ Garantire la sanificazione degli ambienti e delle apparecchiature
 - Aggiornamento personale e partecipazione al gruppo di lavoro
- ✓ Utilizzare banche dati, internet, testi
- ✓ Proporre occasioni di confronto con i colleghi
- ✓ Coordinarsi con altri colleghi o collaboratori o fornitori e condividere le informazioni